

PRAKSISOVERSIGT · ANKENÆVNET FOR FORSIKRING

Praksisoversigt over forsikringsaftalens indgåelse, fortrydelse og fornyelse

Bindende tilsagn, fortrydelsesret, vilkårsvedtagelse og opsigelse i Ankenævnet for Forsikrings praksis

Version 2 · Opdateret 7. sep. 2026 · 65 afgørelser · 1995-2026

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Praksisoversigten samler Ankenævnet for Forsikrings afgørelser om, hvornår en forsikringsaftale er indgået, hvornår selskabet er bundet af udsagn fra assurandører, taksatorer og kundeservice, hvornår forbrugeren kan fortryde eller opsiges, og hvornår et byrdefuldt vilkår overhovedet er vedtaget. Retsgrundlaget er forsikringsaftaleloven – herunder fjernsalgsreglerne i §§ 34 a-34 k – sammenholdt med de almindelige aftaleretlige løfte- og fuldmagtsregler og god skik-reglerne for forsikringsdistributører. Hovedmønstret er, at Ankenævnet for Forsikring lægger afgørende vægt på det skriftlige, samtidige materiale: et klart skriftligt tilsagn fra en assurandør binder selskabet, mens et påstået mundtligt tilsagn fra en taksator sjældent kan bevises. Oversigten dækker ikke præmierestance og ophør, urigtige risikoplysninger ved tegning eller formidlerens rådgivningsansvar.

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01** Ankenævnet for Forsikring kræver, at den der påberåber sig et dækningstilsagn, beviser både tilsagnets eksistens og dets indhold – bevisbyrden ligger som udgangspunkt hos forsikringstageren.
- 02** Ankenævnet for Forsikring accepterer klare skriftlige tilsagn fra en assurandør som bindende for selskabet, også når tilsagnet rækker videre end policens standardvilkår, fordi assurandøren handler inden for sin stillingsfuldmagt.
- 03** Ankenævnet for Forsikring afviser at tillægge påståede mundtlige taksatortilsagn bindende virkning, når besigtigelsen havde et andet formål, og selskabet kort efter har meddelt skriftligt afslag.
- 04** Ankenævnet for Forsikring kræver, at et ensidigt fastsat, byrdefuldt undtagelsesvilkår er fremhævet særskilt – fx i policen – for at kunne gøres gældende over for forbrugeren.
- 05** Ved rent telefonisk tegning gælder skærpede beviskrav for selskabet: en fremsendt bekræftelsesmail er ikke i sig selv tilstrækkeligt bevis for, at aftalen er indgået.
- 06** Fortrydelsesfristen på 14 dage begynder først at løbe, når forbrugeren har modtaget oplysning om fortrydelsesretten på papir eller andet varigt medium; kan selskabet ikke bevise det, er fristen ikke begyndt.

- 07 Forbrugerforsikringer tegnes for ét år ad gangen og fornys automatisk, og begge parter kan opsiges til hovedforfald – nævnet afviser derfor erstatningskrav kapitaliseret over flere år.
- 08 Ankenævnet for Forsikring kræver, at et modtagende selskab har vished for, at det kan tilbyde den efterspurgte dækning, før det opsiges kundens forsikring i det afgivende selskab.
- 09 En opsigelse afgivet i skriftlig chat opfylder betingelsernes krav om skriftlighed, og selskabets samtidige systemlog kan udgøre tilstrækkelig dokumentation for opsigelsen.
- 10 Ankenævnet for Forsikring afviser sager, der kræver parts- og vidneforklaringer eller syn og skøn, samt klager over forsikringsforhold af erhvervsmæssig karakter.
- 11 Ankenævnet for Forsikring yder ikke erstatning for skuffede forventninger – kun for dokumenterede, konkrete tab.

Retsgrundlaget og rammerne for Ankenævnet for Forsikringsprøvelse

§ 1

Forsikringsaftalelovens regler om aftalens stiftelse er i vidt omfang **deklaratoriske**. Det følger af [forsikringsaftaleloven § 3](#), at lovens bestemmelser kun anvendes, "hvis ikke andet er udtrykkeligt aftalt eller må anses indeholdt i aftalen", medmindre de er erklæret ufravigelige. Allerede de oprindelige forarbejder til loven fremhævede, at de deklaratoriske regler har selvstændig betydning netop som normalordning:

"disse Bestemmelser [har] dog den Betydning, at de ved at angive den almindelige Regel modvirker ubillige Bestemmelser i de enkelte Forsikringspolicer, og at de faar Gyldighed paa alle Omraader, hvor særlige Aftaler ikke maatte være truffet."

For forbrugerforsikringer er billedet skærpet. [Forsikringsaftaleloven § 2, stk. 4](#) definerer forbrugerforsikring som en aftale, hvor forsikringstageren ved aftalens indgåelse hovedsagelig handler uden for sit erhverv, og bestemmelsen lægger udtrykkeligt bevisbyrden hos selskabet for, at en aftale **ikke** er en forbrugerforsikring. Selskabets afslag på at tegne en forsikring som begæret og selskabets opsigelse skal efter anmodning begrundes, jf. [forsikringsaftaleloven § 3 b](#) – en pligt nævnet anvendte direkte i [98639](#), hvor et selskab efter otte selskabsskift på et år lovligt kunne begrænse kunden til lovpligtige dækninger, fordi begrundelsen var saglig.

Answarets indtræden reguleres af [forsikringsaftaleloven § 11, stk. 1](#), hvorefter selskabets ansvar – når intet andet er bestemt – indtræder allerede, når parten afsender meddelelse om, at modpartens tilbud antages. I [91159](#) var der anmodet om et tilbud på en hændelsesforsikring, men tilbuddet nåede på grund af selskabets it-problemer først frem efter ulykken. Nævnet fandt, at der ikke var indgået nogen forsikringsaftale på skadestidspunktet, og at it-problemerne ikke i sig selv var ansvarspådragende.

Nævnets kompetence er afgrænset på tre måder, som går igen i praksis:

- **Forbrugerafgrænsningen.** Klager over forsikringsforhold af erhvervsmæssig karakter afvises efter vedtægternes § 2, stk. 5. Det skete i [99730](#) (landbrugsforsikring og erhvervsretshjælp), i [101488](#) (leaset erhvervsbil) og i [103847](#) (almen boligforenings udlejningsejendom).
-

Det skriftlige grundlag. Kræver sagen parts- og vidneforklaringer, må nævnet afvise efter vedtægternes § 4. Det skete i [93820](#), hvor tvivlen om assurandørens rådgivning ved en usædvanlig forhøjelse af forsikringssummen kun kunne afklares ved mundtlige forklaringer, og i [96828](#) om nøgleforhold ved et biltyveri. Kræver sagen syn og skøn, gælder det samme, jf. [100215](#).

- **Omkostninger.** Hovedreglen er, at hver part bærer egne omkostninger ved nævnsbehandlingen, jf. vedtægternes § 23, stk. 3 og [forsikringsaftaleloven § 32](#); klagegebyret tilbagebetales, når selskabet under sagen helt eller delvis imødekommer klageren, som i [103974](#).

LOV

[Forsikringsaftaleloven § 2, stk. 4](#)[Forsikringsaftaleloven § 3](#)[Forsikringsaftaleloven § 3b](#)[Forsikringsaftaleloven § 11, stk. 1](#)[Forsikringsaftaleloven § 32, stk. 3](#)

PRAKSIS	Ankenævnet for Forsikring · Ankenævnet for Forsikring: Rådgivningsfejl ved telefonsalg af husforsikring – erstatning for skuffede forventninger afvist (sag 103974)	06.05.2026
	Ankenævnet for Forsikring · Afvisning af klage fra almen boligforening vedrørende vandskade i udlejningsejendom grundet erhvervsmæssig karakter	21.01.2026
	Ankenævnet for Forsikring · Afgørelse om afvisning af klage vedrørende motorskade på leaset erhvervsbil hos AutoConcept	11.09.2024
	Ankenævnet for Forsikring · Afvisning af sag om komplekse tagskader på grund af behov for syn og skøn	10.01.2024
	Ankenævnet for Forsikring · Afvisning af klagebehandling vedrørende retshjælpsdækning under landbrugsforsikring	11.10.2023
	Ankenævnet for Forsikring · Afslag på fortrydelse af selskabsskifte og begrænsning til lovpligtige forsikringer efter gentagne fortrydelser	30.11.2022
	Ankenævnet for Forsikring · Afvisning af dækning for biltyveri grundet usikkerhed om hændelsesforløb og nøgleforhold	17.08.2022
	Ankenævnet for Forsikring · Afgørelse om afvisning af dækning for stjålet værktøj til selvstændig virksomhed under familieforsikring	18.12.2019
	Ankenævnet for Forsikring · Codan Forsikring A/S: Afvisning af dækning for ulykkestilfælde grundet manglende forsikringsaftale på skadestidspunktet	06.12.2017

Bindende tilsagn fra assurandør: selskabet hæfter for det, dets folk skriver

§ 2

Den klareste linje i praksis er, at et **skriftligt og entydigt tilsagn fra en assurandør binder selskabet** – også når tilsagnet rækker videre end det, selskabets standardvilkår og interne indtegningsregler tillader.

Den ledende afgørelse er landsrettens dom i [BS-53081/2022-OLR](#). Codans erhvervsassurandør havde i en mail af 1. september 2020 skrevet, at den nytegnede løsøreforsikring dækkede kundens **leasede** maskiner, "da den forsikring du har tegnet hos dll ikke dækker dig for nye maskiner, men blot dækker din ydelse". Efter et indbrudstyveri afviste Codan at betale genanskaffelsesværdien med henvisning til, at kunden ikke var ejer. Landsretten lagde til grund, at assurandøren havde tilkendegivet, at forsikringen dækkede udstyrets genanskaffelsesværdi, og at han

ikke havde handlet uden for sin stillingsfuldmagt, jf. [aftaleloven § 10, stk. 2](#).

At tilbyde og tegne en forsikring, der omfattede leaset udstyr, lå inden for det, en assurandør efter sædvane kan forpligte selskabet på, og kunden var i god tro om en eventuel overskridelse af den interne bemyndigelse, jf. [aftaleloven § 11, stk. 1](#). Landsretten stadfæstede dermed byrettens dom [BS-40583/2021-FRB](#)

og tiltrådte samtidig, at leasingtageren havde en forsikringsberettiget interesse i udstyrets fulde værdi efter [forsikringsaftaleloven § 54](#), fordi han bar risikoen for dets hændelige undergang og havde aftale om overtagelse ved leasingperiodens udløb.

Nævnet følger samme linje internt. I [94983](#) blev en ulykkesforsikring anset for bindende indgået i marts 2017, selv om selskabet aldrig havde udstedt police eller opkrævet præmie. Assurandøren erkendte i en mail, at det "må være en forglemmelse fra min side", og nævnet fandt, at assurandøren på tegningstidspunktet optrådte som **agent for selskabet**, hvorfor selskabet var bundet af den mundtlige accept – mod ret til at efteropkræve præmien.

Assurandørens **viden** tilregnes ligeledes selskabet. I [74782](#) havde selskabets assurandør ved tegningsmødet kendskab til klagerens medfødte hjerteklapfejl. Nævnet fandt, at denne viden måtte tilregnes selskabet, og at annullering med tilbagevirkende kraft derfor var uberettiget.

Også skriftlige tilsagn fra skadeafdelingen binder. I [69577](#) fandt nævnets flertal, at en skrivelse af 11. juli 2005 gav klageren berettiget grund til at tro på dækning under fritidsulykkesforsikringen, og at selskabet ikke kunne frigøre sig fra tilsagnet, selv om skaden reelt var en arbejdsskade.

Endelig kan selskabet blive bundet af **vildledende bekræftelser ved indtegningen**, selv når policens objektive dækningsbetingelse ubestridt ikke er opfyldt. I [102108](#) havde en sikringskonsulent uden at besigtige noget skrevet: "Ved gennemgangen fik vi bekræftet, at du opfylder følgende sikringskrav" – mens hans interne mail viste, at godkendelsen alene hvilede på kundens lægmandsoplysning om et "stort sikringsskab". Nævnet udtalte:

"selskabet [har] givet klageren en berettiget forventning om, at sikringsskabet opfyldte de krav, som ville komme til at fremgå af policen."

Selskabet var derfor **på erstatningsretligt grundlag afskåret** fra at påberåbe sig dækningsmaksimummet på 300.000 kr.

LOV	Aftaleloven § 10, stk. 2	Aftaleloven § 11, stk. 1	Forsikringsaftaleloven § 54
PRAKSIS	Landsretten · Forsikringsselskab dømt til at dække genanskaffelsesværdi af stjålet, leaset udstyr efter assurandørs tilsagn 19.02.2025 Byretten · PC FOX 2000 ApS får medhold i erstatningskrav mod Codan Forsikring for stjålet leaset computerudstyr 21.11.2022 Ankenævnet for Forsikring · Forsikringsselskab erstatningsansvarlig trods manglende overholdelse af sikringskrav grundet vildledende bekræftelse ved indtegning 11.12.2024 Ankenævnet for Forsikring · Bindende ulykkesforsikring trods manglende police og præmieopkrævning grundet fejl hos assurandør 19.08.2020 Ankenævnet for Forsikring · Topdanmark: Annullering af kritisk sygdomsforsikring efter manglende oplysninger om helbred 11.05.2009 Ankenævnet for Forsikring · Topdanmark: Afvisning af dækning for arbejdsskade under fritidsulykkesforsikring 21.05.2007		

§ 3 Taksatortilsagn og mundtlige udsagn: hvad Ankenævnet for Forsikring lægger vægt på

Modstykket til de bindende assurandørtilsagn er nævnets meget faste linje om, at **forsikringstageren har bevisbyrden for et påstået mundtligt tilsagn**. Formuleringen fra [100319](#) er den standardformel, nævnet gentager:

"Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, som skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. Det er således klageren, som skal bevise, at selskabet har givet dækningstilsagn."

Af afgørelserne kan der udledes et ret præcist **vurderingsmønster**. Ankenævnet for Forsikring lægger vægt på:

- **Hvad var formålet med besøget/kontakten?** I [100319](#) var taksatoren bestilt til en ren risikovurdering, fordi ejendommens opførelsesår var fejlregistreret – ikke til at vurdere den anmeldte skade. Det afgjorde sagen mod klageren.
- **Hvad sagde selskabet skriftligt før og efter?** I samme sag havde selskabet skriftligt bedt klageren selv få afklaret årsagen til skimmelsvampen, "før vi konkret kan vurdere om der er tale om dækningsberettigende skade". I [103734](#) talte det imod et tilsagn, at selskabet hurtigt fremsendte et skriftligt afslag – det havde ikke skabt "en retsbeskyttet forventning om fuld dækning", uanset den tætte dialog med taksatorerne og et kulancebud på 15.000 kr.
- **Er der samtidig dokumentation?** I [97768](#) fandt nævnet det ikke bevist, at selskabets bygningskonsulent mundtligt havde givet tilsagn i videre omfang end reparationen af skorstensinddækningen. I [94881](#) kunne klageren ikke dokumentere et telefonisk tilsagn om gebyrfritagelse, fordi callback-opkaldet ikke var optaget. Tilsvarende i [95029](#) og [92685](#).
- **Burde klageren have indset fejlen?** I [67202](#) var selskabet ikke bundet af en taksators sammentællingsfejl på 8.000 kr., fordi klageren burde have indset fejlen – en anvendelse af princippet i [aftaleloven § 32, stk. 1](#).
- **Hvornår blev der reageret?** I [97715](#) blev der først klaget over rådgivningen mere end tre måneder efter samtalen, hvor selskabets lydoptagelser var slettet – bevisbyrden var ikke løftet.

Et særligt tilfælde er [100259](#) om, hvornår der er indgået en bindende forligsaftale om erstatningens størrelse efter en vandskade – samme bevismæssige logik anvendes dér på aftaleretlige udsagn under skadebehandlingen.

LOV	Aftaleloven § 32, stk. 1	Forsikringsaftaleloven § 22	
PRAKSIS	Ankenævnet for Forsikring · Sag om dækning af rotteskader: Bevisbyrde for skadetidspunkt og spørgsmål om bindende tilsagn fra taksator		21.01.2026
	Ankenævnet for Forsikring · Tvist om bindende forligsaftale efter vandskade og krav om dækning af flydespartel og dobbelt selvrisiko		11.09.2024
	Ankenævnet for Forsikring · Tvist om dækning af badeværelsesrenovering: Påstået tilsagn fra taksator og bevisbyrde		10.01.2024
	Ankenævnet for Forsikring · Afvisning af dækning for vandindtrængning; utilfredshed med Dansk Boligforsikring A/S' sagsbehandling		14.12.2022
	Ankenævnet for Forsikring · Afvisning af afbestillingsdækning grundet skade før forsikringens ikrafttræden		18.05.2022
	Ankenævnet for Forsikring · Topdanmark afviser krav om tilbagebetaling af forsikringspræmie for ung bilist		04.11.2020
	Ankenævnet for Forsikring · Topdanmark: Tvist om forhøjet opsigelsesgebyr ved skift af forsikringsselskab		30.09.2020
	Ankenævnet for Forsikring · Afvisning af dækning for vejhjælp ved indlåste nøgler på grund af manglende tilvalg i policen		21.11.2018
	Ankenævnet for Forsikring · Tvist om erstatningsbeløb efter indbrud: Sammentællingsfejl eller bindende aftale?		03.04.2006

§ 4 Skærpede beviskrav ved telefonisk og digital aftaleindgåelse

Hvor aftalen alene hviler på en telefonsamtale, vender bevisbyrden. Her er det **selskabet**, der skal bevise, at der er indgået en aftale, og nævnet anlægger et skærpet beviskrav.

99707 er den centrale afgørelse. Et selskab hævdede, at klageren via et telemarketingfirma i april 2020 havde tegnet en sundhedsforsikring og oplyst cpr-numre på fem familiemedlemmer, hvorefter præmien i næsten tre år blev trukket via hendes OK-benzinkort. Nævnet fandt, at selskabet ikke havde løftet bevisbyrden:

"Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke har bevist, at klageren – via et telemarketingfirma – har indgået aftale med selskabet om at få en sundhedsforsikring, og at selskabet har fået lov til at opkræve præmien via klagerens benzinkort."

Nævnet lagde vægt på tre forhold, der er generaliserbare: (i) der gælder et **særligt krav til beviset**, når aftalen alene bygger på en telefonsamtale, (ii) en fremsendt police-mail, som kunden bestrider at have modtaget, er ikke i sig selv tilstrækkelig, når kunden **i forvejen havde en relevant dækning i samme selskab**, og (iii) selskabet kunne ikke dokumentere samtykke til betalingstransaktionerne. Nævnet kritiserede fremgangsmåden med henvisning til **bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører § 4** om at handle redeligt og loyalt.

Samme skærpelse ses ved **telefoniske ændringer** af en bestående police. I 103340 angik tvisten, om en årsrejseforsikring gyldigt var ændret fra "SUPERPAKKE" med afbestillingsdækning til "UDVIDET PAKKE" uden. I 100917 var spørgsmålet, om en sygdomsdækning var fravalgt uden klagerens accept.

Formkrav i selskabets egne betingelser skal respekteres, uanset at loven er lempeligere. I 94038 var en telefonisk indsat begunstiggelse ugyldig, fordi hverken **forsikringsaftaleloven § 103, stk. 1** eller selskabets egne betingelser om "skriftlig henvendelse" var opfyldt; selskabets efterfølgende orienteringsbrev kunne ikke sidestilles med en påtegning på policen.

De **digitale kanaler** behandles pragmatisk. I 102480 var spørgsmålet, om varsling af markante præmiestigninger via kundeportalen "Min side" var gyldig, og i 104746 fastslog nævnet udtrykkeligt, at en skriftlig chat-udveksling med en medarbejder opfylder betingelsernes krav om skriftlighed.

LOV

[Bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører § 4](#)

[Forsikringsaftaleloven § 103, stk. 1](#)

PRAKSIS	Ankenævnet for Forsikring · Ulykkesforsikring afvist: Opsigelse via chat i 2018 anset som gyldig trods manglende dokumentation	04.03.2026
	Ankenævnet for Forsikring · Klage over manglende afbestillingsdækning efter telefonisk ændring af rejseforsikring fra "Super" til "Udvidet"	19.11.2025
	Ankenævnet for Forsikring · Tvist om væsentlig præmiestigning på husforsikring og gyldighed af digital varsling via selskabets portal	10.09.2025
	Ankenævnet for Forsikring · Krav om tilbagebetaling af præmier for sundhedsforsikring grundet manglende bevis for telefonisk aftaleindgåelse	15.05.2024
	Ankenævnet for Forsikring · Afgørelse i sag mellem forsikringstager og Tryg Forsikring A/S vedrørende ændring af dækning på ulykkesforsikring	01.05.2024
	Ankenævnet for Forsikring · Sag om gyldigheden af telefonisk ændring af begunstigelseserklæring	18.12.2019

Fortrydelsesret ved fjernsalg – §§ 34 a-34 k og fristens begyndelsestidspunkt

§ 5

Fortrydelsesretten følger af [forsikringsaftaleloven § 34 i, stk. 1](#), hvorefter forbrugeren kan træde tilbage "uanset om forsikringstiden er begyndt eller ej". Retten gælder dog ikke ved korttidsforsikringer på højst én måned, jf. [§ 34 i, stk. 2](#). Fristen er 14 dage (30 dage ved livsforsikring og individuel pensionsordning), jf. [§ 34 j, stk. 1](#).

Det afgørende stridspunkt i praksis er **fristens begyndelsestidspunkt**. Ved fjernsalg, jf. [§ 34 a](#), regnes fristen efter [§ 34 j, stk. 2](#) fra det seneste af aftaledagen og den dag, hvor forbrugeren har modtaget de oplysninger, selskabet efter [§ 34 e](#) og [§ 34 f](#) skal give på papir eller andet varigt medium.

Den ledende afgørelse er [98423](#) om en SAFE-forsikring tegnet telefonisk i tilknytning til et billån. Nævnet lagde til grund, at klageren faktisk havde accepteret aftalen og var mundtligt oplyst om fortrydelsesretten, men fandt, at selskabet ikke havde bevist, at oplysningerne var meddelt på et varigt medium: lydfilen viste, at materialet skulle sendes på e-mail, mens selskabet oplyste, at brevene var sendt med almindelig post uden digital dokumentation. Konsekvensen var kontant:

"Da selskabet ikke har godtgjort, at det på papir eller på et andet varigt medium har informeret klageren om sin fortrydelsesret, følger det af [Forsikringsaftaleloven § 34 j](#), at 14-dages fristen for fortrydelsesretten endnu ikke er begyndt at løbe."

Klagerens indsigelse om, at han ikke havde tegnet forsikringen, blev sidestillet med en tilbagetrædelsesmeddelelse, og selskabet havde herefter ikke krav på præmie, jf. [§ 34 k, stk. 1](#). Klageren skulle stilles, som om aftalen aldrig havde været indgået.

Modsat i [95389](#), hvor selskabet ved policeudskrifter og sagslog kunne dokumentere, at policerne var afsendt den 11. september 2019. Fristen var derfor udløbet, da klageren i slutningen af oktober påberåbte sig fortrydelsesretten. Afgørelsen fastslår desuden, at en **lovpligtig ansvarsforsikring** ikke kan opsiges, før køretøjet er afmeldt eller forsikret i et andet selskab.

Ældre praksis viser, at kravene til oplysningen om fortrydelsesretten er reelle: i [59867](#) var oplysningen om 14-dages-fristen ganske vist trykt i forsikringsbetingelserne, men hverken tydeligt adskilt eller fremhævet – aftalen var derfor ikke bindende, og præmien skulle tilbagebetales. Tilsvarende i [54135](#). Og i [37404](#) fastslog nævnet, at **præmiebetaling ikke i sig selv afskærer** fortrydelsesretten.

En benyttet fortrydelsesret giver ikke automatisk erstatning. I [103974](#) fortrød klageren efter [§ 34 i](#) samtlige syv forsikringer, da en taksatorbesigtigelse af hans ejendom fra 1840 udløste forbehold på husforsikringen. Selskabet erkendte en rådgivningsfejl, men nævnet tilkendte kun de dokumenterede præmiestigninger for ét år (3.555 kr.) og afviste både femårig kapitalisering og den tabte besparelse:

"klagerens mulige besparelse ved at få forsikringer hos selskabet har karakter af skuffede forventninger – snarere end et erstatningsretligt tab. Det følger af retspraksis, at der ikke ydes erstatning for skuffede forventninger."

Retlig aktualitet: oplysningsreglerne i §§ 34 e, 34 f og 34 j er ændret ved **lov om ændring af lov om forbruger aftaler og lov om forsikringsaftaler** (2025), der bl.a. indsætter krav om påmindelse om fortrydelsesret, en fortrydelsesfunktion, ret til personlig betjening samt en absolut yderfrist på 12 måneder og 14 dage, hvis oplysningerne efter § 34 f aldrig er modtaget. Ændringerne er endnu ikke konsolideret ind i lovbekendtgørelsens tekst. Den bagvedliggende forbrugerretlige systematik er behandlet i **Betænkning nr.**

1540/2013 om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder, der bl.a. redegør for særreglen om fortrydelsesret ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

LOV	Forsikringsaftaleloven § 34a	Forsikringsaftaleloven § 34e, stk. 1
	Forsikringsaftaleloven § 34f, stk. 1	Forsikringsaftaleloven § 34i, stk. 1
	Forsikringsaftaleloven § 34j, stk. 2	Forsikringsaftaleloven § 34k, stk. 1
PRAKSIS	Ankenævnet for Forsikring · Ankenævnet for Forsikring: Rådgivningsfejl ved telefonsalg af husforsikring – erstatning for skuffede forventninger afvist (sag 103974) 06.05.2026 Ankenævnet for Forsikring · Afgørelse om fortrydelsesret ved fjernsalg af forsikring - AXA Financial Insurance Company v/CNP Santander Insurance 12.04.2023 Ankenævnet for Forsikring · Tvister om fortrydelse og opsigelse af knallert-, indbo- og ulykkesforsikring 17.02.2021 Ankenævnet for Forsikring · Fair Forsikring A/S: Tvist om præmieopkrævning og fortrydelsesret ved fritidshusforsikring 06.10.2003 Ankenævnet for Forsikring · Tryg-Baltica: Tvist om invaliditetsdækning og fortrydelsesret på kapitalforsikring 14.05.2001 Ankenævnet for Forsikring · Topdanmark Forsikring A/S – Annullering af automobilforsikring pga. fortrydelsesret 13.02.1995	

§ 6 Vedtagelse af vilkår: kravet om fremhævelse af byrdefulde og usædvanlige bestemmelser

Et vilkår, der er ensidigt fastsat af selskabet og indebærer en væsentlig indskrænkning i det, forbrugeren med rimelighed kan forvente, skal **fremhæves særskilt** for at være vedtaget. Det er den mest markante forbrugerbeskyttende linje i nyere nævnspraksis.

Den ledende afgørelse er [103645](#). En lønsikring undtog efter betingelsernes punkt 16.5 "[e]nhver form for arbejdsfordeling samt afskedigelse og tilbud om genansættelse på ændret vilkår" fra begrebet ufrivillig ledighed. Klageren havde afvist en ændring fra 7-timers til 12-timers vagter af hensyn til børnepasning og fik fratrædelsesgodtgørelse efter overenskomsten som opsagt "uden egen skyld". Nævnet fandt, at ændringen var så væsentlig, at den kun kunne gennemføres med opsigelsesvarsel, og at undtagelsesvilkåret

indebar en væsentlig indskrænkning i dækningen i forhold til, hvad der normalt forventes ved "ufrivillig arbejdsløshed". Da vilkåret var ensidigt fastsat og byrdefuldt for forbrugeren, skulle det som minimum have været fremhævet særskilt f.eks. i policen.

Da fremhævelsen ikke var dokumenteret, kunne selskabet **ikke gøre vilkåret gældende**.

Samme tankegang ligger bag [76073](#), hvor en skærpelse af anciennitetskravet i en arbejdsløshedsforsikring ikke var "tilstrækkelig klart beskrevet i varslingen" og derfor ikke kunne anses for aftalt, og bag [86966](#), hvor et policeforbehold for sætningsskader blev tilsidesat som for generelt.

Grænserne er dog reelle. Nævnet **tilsidesætter ikke klare policevilkår**, blot fordi kunden ikke har læst dem:

Sag	Vilkår	Udfald
99171	Udvidet rørskade kun tegnet for bygning 1, ikke bygning 5	Ingen dækning – klageren var i følgebrevet opfordret til at gennemlæse policen og havde ikke reageret i tre år

99402	Ordet "afbestilling" stod under "risikooplysninger", men dækningen var ikke tilvalgt	Ingen dækning; nævnet bemærkede dog, at formuleringen var uheldig
102546 og 101498	Policeforbehold forankret i tilstandsrapportens anmærkninger	Forbeholdene opretholdt
103341	Klausul indsat kl. 09:19, skadeanmeldelse registreret kl. 11:48 samme dag efter fire måneders forsinket policeudstedelse	Klausulen fastholdt

Ved tvivl om forståelsen af et ikke-individuelt forhandlet vilkår gælder uklarhedsreglen i [aftaleloven § 38 b](#), der blev påberåbt i bl.a. 99402. På det prækontraktuelle plan understøttes fremhævelseskravet af [bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører § 16](#) og [§ 17](#) om det standardiserede produktinformationsdokument, der bl.a. skal angive "[d]e vigtigste undtagelser, hvor der ikke kan indgives skadesanmeldelser" og "[b]etingelserne for opsigelse af aftalen".

LOV

[Aftaleloven § 38b](#)[Bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører § 16](#)[Bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører § 17](#)

PRAKSIS	Ankenævnet for Forsikring · Klausul om undtagelse af rørskader i badeværelse fastholdt trods forsinket policeudstedelse	05.11.2025
	Ankenævnet for Forsikring · Dækning af lønsikring ved ufrivillig ledighed efter afslag på væsentlig ændring af arbejdstid - Krav om fremhævning af byrdefulde vilkår	22.10.2025
	Ankenævnet for Forsikring · Tvist om afbestillingsdækning i årsrejseforsikring som følge af uklarhed i policens risikooplysninger	27.09.2023
	Ankenævnet for Forsikring · Manglende dækning for rørskade i sekundær beboelsesbygning grundet manglende tilvalgsdækning på policen	29.03.2023
	Ankenævnet for Forsikring · Dansk Boligforsikring A/S – Afvisning af dækning for revne i kældervæg på grund af forbehold for sætningsskader	08.04.2015
	Ankenævnet for Forsikring · Tvistsag om ændring af forsikringsbetingelser ved arbejdsløshedsforsikring for selvstændige	18.01.2010

§ 7 Automatisk fornyelse, vilkårsændring og selskabets opsigelse

Forbrugerforsikringer tegnes efter fast praksis for **ét år ad gangen med automatisk fornyelse**, indtil de opsiges. Nævnet har gjort dette til et selvstændigt argument i erstatningsopgørelser. I [103974](#) hedder det:

"Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forbrugerforsikringer tegnes for et år ad gangen, og at begge parter i aftaleforholdet kan opsiges en forsikringsaftale i forbindelse med udløbet af denne etårige aftaleperiode."

Derfor kan et tab ikke kapitaliseres over fem år: ved hvert forfald kan selskabet varsle prisstigning eller opsigelse, og kunden kan skifte.

Selskabets **frie kontraheringsret** anerkendes bredt. I [95100](#) kunne selskabet opsiges indbo- og ulykkesforsikring til hovedforfald og reducere en bilforsikring til ren ansvarsdækning, fordi varslingsfristerne i betingelserne var overholdt; nævnet henviste til [forsikringsaftaleloven § 3 b](#). I [104397](#) kunne en hundesygeforsikring gennem 12-13 år opsiges med 30 dages varsel efter en omfattende skadeshistorik, og i [93988](#) var en opsigelse afgivet otte dage efter afvisning af en skade rettidig efter betingelsernes 14-dages-frist.

Men fristerne i betingelserne binder selskabet strengt. I [94068](#) fik klageren medhold i, at en tvungen selvrisko ikke kunne pålægges, fordi varslingsfristen skulle ske senest 14 dage efter, at en skade var afvist: skaden

blev afvist 11. juni, men selvrisikoen først varslet 16. juli. Nævnet fastslog, at selskabets senere fastholdelser af afvisningen på samme faktuelle grundlag ikke kunne forlænge fristen. Omvendt var varslingen rettidig i [96231](#), hvor en næsten fordoblet præmie blev varslet præcis en måned efter erstatningsudbetalingen.

Meddelelser fra selskabet får først virkning, når de **modtages**, jf. [forsikringsaftaleloven § 33, stk. 1](#). I [84710](#) var en opsigelse af en kolonihavehusforsikring ugyldig, fordi brevet var sendt til en adresse, klageren havde forladt næsten tre år tidligere, hvorved virkningstidspunktet lå mere end 14 dage efter erstatningsudbetalingen. Formkravene i [forsikringsaftaleloven § 13](#) blev tilsvarende håndhævet i [94558](#).

Andre situationer, hvor fornyelsen eller vilkårene ændrer sig uden en egentlig ny aftale:

- **Flerårige aftaler.** I [102785](#) angik tvisten, om et selskab kunne ændre selvrisiko og præmie midt i en 5-årig ejendomsforsikring – vurderet bl.a. efter [forsikringsaftaleloven § 2, stk. 4](#), [forbrugerftaleloven § 4, stk. 1](#) og [aftaleloven § 36](#).
- **Ejerskifte.** I [102611](#) kunne selskabet ved ejerskifte efter dødsfald opsiges policen og kræve nytegning på nye vilkår; jf. også fristreglen i [forsikringsaftaleloven § 54, stk. 2](#). Se tilsvarende [102882](#).
- **Automatisk migrering af policen.** I [102293](#) flyttede selskabet automatisk indboforsikringen til den nye folkeregisteradresse, hvorefter en brand på den tidligere – nu udlejede – adresse ikke var dækket.
- **Forsikring tegnet af en ikke-ejer.** I [100845](#) behandledes en bygningsbrandforsikring tegnet i eget navn for en ejendom, klageren ikke ejede, efter bl.a. [forsikringsaftaleloven § 2](#) og [§ 54](#).

LOV	Aftaleloven § 36	Forbrugerftaleloven § 4, stk. 1	Forsikringsaftaleloven § 3b
	Forsikringsaftaleloven § 13	Forsikringsaftaleloven § 33, stk. 1	Forsikringsaftaleloven § 54, stk. 2
PRAKSIS	Ankenævnet for Forsikring · Spira Forsikring kunne opsiges hundesygeforsikring med 30 dages varsel efter hyppig skadeshistorik 20.05.2026 Ankenævnet for Forsikring · Ankenævnet for Forsikring: Rådgivningsfejl ved telefonsalg af husforsikring – erstatning for skuffede forventninger afvist (sag 103974) 06.05.2026 Ankenævnet for Forsikring · Tvist om forsikringsselskabs ret til at ændre vilkår og præmie i en 5-årig ejendomsforsikring 27.08.2025 Ankenævnet for Forsikring · Uenighed om præmiens størrelse for bilforsikring efter ejerskifte 11.06.2025 Ankenævnet for Forsikring · Prisstigning og indførelse af selvrisiko ved omtegning af bilforsikring efter dødsfald 09.04.2025 Ankenævnet for Forsikring · Automatisk adresseændring af indboforsikring efter flytning førte til afvist brandskade på tidligere bopæl 02.04.2025 Ankenævnet for Forsikring · Afvisning af krav om tilbagebetaling af præmie for bygningsforsikring tegnet af ikke-ejer 21.08.2024 Ankenævnet for Forsikring · Lovlighed af præmiefordobling på hundeforsikring efter hyppige skadeanmeldelser 25.08.2021 Ankenævnet for Forsikring · Opsigelse af private forsikringer efter skadesforløb på erhvervsengagement 03.02.2021 Ankenævnet for Forsikring · Ugyldig ophævelse af forsikring grundet manglende overholdelse af formkrav og frister i forsikringsaftaleloven 19.08.2020 Ankenævnet for Forsikring · Opsigelse af ulykkesforsikring efter afvist skade - Tryg Forsikring A/S 05.02.2020 Ankenævnet for Forsikring · Bevisbyrde ved påstået lynnedslag i skorsten og overholdelse af varslingsfrister for skærpede forsikringsvilkår 08.01.2020 Ankenævnet for Forsikring · Codan Forsikring: Tvist om gyldigheden af opsigelse af kolonihavehusforsikring efter skade 03.03.2014		

§ 8 Forbrugerens opsigelse: form, bevis og gebyrer

Ved forbrugerens egen opsigelse er hovedspørgsmålet, om opsigelsen er **afgivet og bevist**, og om den overholder betingelsernes form.

[104746](#) er den centrale nyere afgørelse. Betingelsernes punkt 17.1.1-17.1.2 krævede, at forsikringen "fortsætter, indtil den skriftligt opsiges", og at opsigelse skulle ske skriftligt mindst en måned før udløb. Klageren havde i december 2018 skrevet i selskabets chat, at han var dækket via arbejdet og ønskede den private ulykkesforsikring lukket; selskabet noterede i sagssystemet: *"FT er dækket via sit arbejde og ønsker derfor UL lukket. Kontaktet via chatten"*, afgangsførte policen og refunderede præmien. Chatloggen var senere slettet efter GDPR-principper om dataminimering. Da klageren syv år senere anmeldte en knæskade, fandt nævnet opsigelsen gyldig og lagde vægt på:

- den **samtidige interne log**, der objektivt dokumenterede ønsket om ophør og begrundelsen,
- at der ikke var betalt præmie i seks-syv år, hvilket udelukkede god tro om en aktiv police,
- at klageren tegnede en **ny** ulykkesforsikring i samme selskab få måneder efter ulykken,
- at en skriftlig chatudveksling med en medarbejder opfylder kravet om skriftlighed, og at der ikke er krav om et separat bekræftelsesbrev ud over systemregistreringen og præmierefusionen.

Samme bevislogik ses i [76287](#), hvor klagerens egen opsigelsesmail og selskabets skriftlige bekræftelse gjorde opsigelsen gyldig, med den følge at han ikke var dækket, da han senere blev arbejdsløs. Omvendt i [95389](#), hvor der hverken forelå skriftlig opsigelse eller bekræftelse, og selskabet tværtimod udstedte nye policer efter den påståede telefoniske opsigelse.

For **opsigelsesgebyrer** ved skift inden for det første forsikringsår er linjen delt:

- Gebyret kan opkræves, når det er hjemlet i betingelserne, og selskabet har **ingen pligt** til af egen drift at kontakte kunden om gebyret, når opsigelsen kommer fra et andet selskab, jf. [94881](#).
- Men det **modtagende** selskabs rådgiver skal loyalt oplyse om gebyrrisikoen ved forkortet opsigelsesvarsel. I [100774](#) pålagde nævnets flertal – med henvisning til god skik for forsikringsdistributører – det modtagende selskab at dække gebyrer på 1.000 kr., som det afgivende selskab havde opkrævet.
- Vildledende oplysninger fra en **chatbot** om opsigelsesgebyrer var tema i [103409](#).

En forbrugers generelle ret til at opsig løbende aftaler følger af [forbrugeraftaleloven § 28, stk. 1](#) med en måneds varsel efter fem måneder, men bestemmelsen viger efter [§ 28, stk. 2](#), når opsigelsesvarsel eller bindingsperiode er reguleret i anden lovgivning – som det er tilfældet på forsikringsområdet. Endelig kan rådgivning om opsigelse i sig selv blive et ansvarstema: i [100248](#) opsigde klageren efter selskabets anbefaling sin indtægtssikring kort før aldersgrænsen blev hævet fra 63 til 65 år.

LOV

[Forbrugeraftaleloven § 28, stk. 1, 2](#)

PRAKSIS

Ankenævnet for Forsikring · Ulykkesforsikring afvist: Opsigelse via chat i 2018 anset som gyldig trods manglende dokumentation 04.03.2026

Ankenævnet for Forsikring · Tvist om opsigelsesgebyr efter vildledende oplysninger fra chatbot samt databrud 27.08.2025

Ankenævnet for Forsikring · Alka Forsikring: Manglende oplysning om opsigelsesgebyr ved skift af forsikringsselskab 12.06.2024

Ankenævnet for Forsikring · Klage over manglende forlængelse af indtægtssikring efter rådgivning om opsigelse	20.03.2024
Ankenævnet for Forsikring · Tvister om fortrydelse og opsigelse af knallert-, indbo- og ulykkesforsikring	17.02.2021
Ankenævnet for Forsikring · Topdanmark: Tvist om forhøjet opsigelsesgebyr ved skift af forsikringsselskab	30.09.2020
Ankenævnet for Forsikring · Klage over opsigelse af arbejdsløshedsforsikring	16.12.2009

§ 9 Selskabsskifte og flytning af forsikringer – kravene til det modtagende selskab

Når et selskab overtager en kundes portefølje, skal det efter nævnets faste praksis **først sikre sig, at det kan levere den efterspurgte dækning, og derefter opsiges i det gamle selskab.**

[101711](#) er den mest udførlige afgørelse. En Tryg-assurandør havde i en mail skrevet "Råd dækning er også inkluderet" om klagerens bjælkehus, men tilbuddet indeholdt standardteksten om, at besigtigelse kunne være nødvendig. Efter besigtigelsen afviste selskabet at forsikre bjælkehuset mod insekt, svamp og råd – men bad alligevel den 10. juni 2021 klagerens hidtidige selskab om at opsiges fritidshusforsikringen. Nævnet kritiserede dette klart:

"På dette tidspunkt var selskabet endnu ikke afklaret om, hvorvidt det kunne tilbyde den dækning, klageren ønskede... Efter nævnets opfattelse bør et selskab først opsiges en eksisterende forsikring, når det har vished for, at det kan tilbyde den forsikring, kunden har efterspurgt."

Nævnet henviste udtrykkeligt til sin egen tidligere afgørelse i [sag 86960](#), hvorefter det "må have formodningen imod sig, at en ny kunde måtte ønske, at hans eksisterende forsikringer opsiges omgående, før han har haft lejlighed til at gennemgå et skriftligt aftalegrundlag". Trods kritikken faldt erstatningskravet, fordi det gamle selskab **afviste** opsigelsen den 14. juni 2021 – der var derfor ingen årsagssammenhæng mellem selskabets fejl og klagerens tab.

Denne linje er også kodificeret i vejledningsmaterialet. Af [vejledningen til bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016 om god skik for finansielle virksomheder](#) fremgår om selskabsskift:

"Efter Ankenævnet for Forsikrings praksis gælder der allerede i dag en forpligtelse for det modtagende selskab til, inden det opsiger forsikringen i det gamle selskab, at sikre sig, at der er fuld klarhed over, på hvilke vilkår forsikringerne kan antages i det modtagende selskab."

De tilsvarende pligter findes i dag i [bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører § 20](#) om fastlæggelse af kundens krav og behov og [§ 21](#) om individuel anbefaling, samt i [§ 15](#) om selskabets prækontraktuelle oplysningspligt. For uafhængige forsikringsformidlere kræver [§ 30](#), at en fuldmagt foreligger på varigt medium og udtrykkeligt angiver, "i hvilket omfang den uafhængige forsikringsformidler er bemyndiget til at handle på kundens vegne, herunder om den uafhængige forsikringsformidler kan opsiges eksisterende forsikringsaftaler".

Risikoen for **forkerte oplysninger fra kunden** bæres dog af kunden selv. I [97018](#) havde klageren ved onlinetegning angivet et forkert tidligere selskab; opsigelsen blev sendt til det forkerte selskab, og hun endte med et inkassokrav fra sit reelle selskab. Nævnet fandt, at selskabet havde fulgt sædvanlig procedure, at det ikke kunne kontrollere oplysningen, og at klageren burde have reageret på præmieopkrævningerne.

EDI-systemet mellem selskaberne har selvstændig betydning. I [98639](#) fastslog nævnet, at det i EDI-samarbejdet er **det nye selskabs ansvar at sikre kundens samtykke**, hvorfor det afgivende selskab kunne agere i tillid til de modtagne opsigelser – og efter otte skift på et år lovligt kunne nægte fortsat at annullere skiftene.

LOV

[Bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører § 15](#)[Bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører § 20](#)[Bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører § 21](#)[Bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører § 30](#)

PRAKSIS

Ankenævnet for Forsikring · Tvist om erstatning efter afvist dækning af bjælkehus trods assurandørs tilsagn 11.06.2025

Ankenævnet for Forsikring · Alka Forsikring: Manglende oplysning om opsigelsesgebyr ved skift af forsikringsselskab 12.06.2024

Ankenævnet for Forsikring · Afslag på fortrydelse af selskabsskifte og begrænsning til lovpligtige forsikringer efter gentagne fortrydelser 30.11.2022

Ankenævnet for Forsikring · Alka Forsikring: Afvisning af dækning for inkassokrav grundet fejlagtig opsigelse af tidligere forsikring 16.02.2022

§ 10 Sammenhængen med domstolspraksis

Domstolene har på flere punkter bekræftet nævnets linje – og på ét punkt gået længere, end nævnet selv normalt gør.

Landsretten har bekræftet, at assurandørtilsagn binder. [BS-53081/2022-OLR](#) stadfæstede byrettens dom [BS-40583/2021-FRB](#) og pålagde Codan at betale genanskaffelsesværdien af stjålet, leaset udstyr – ca. 638.616 kr. – fordi assurandøren havde handlet inden for sin stillingsfuldmagt, jf. [aftaleloven § 10, stk. 2](#), og kunden var i god tro. Dommen viser samtidig, at et tilsagn kan række videre end selskabets interne acceptregler, når kunden ikke kendte eller burde kende dem, og at [forsikringsaftaleloven § 54](#) giver den, der bærer faren for tingen, en selvstændig forsikringsberettiget interesse.

Domstolene præciserer, hvem kravet skal rettes mod. I [BS-26769/2023-VLR](#) fastslog Vestre Landsret, at forsikringssummen under en kollektiv ulykkesforsikring alene kan kræves af forsikringsselskabet – ikke af forsikringstageren (foreningen) – selv om selskabets skadebehandlere fejlagtigt havde oplyst, at foreningen slet ikke havde tegnet forsikringen. Byrettens dom er [BS-31055/2022-HER](#). Fejlagtige udsagn fra en skadebehandler forskyder altså ikke hæftelsen mellem forsikringstager og selskab.

Overlappende dækninger efter selskabsskifte og ejerskifte løses efter dobbeltforsikringsreglerne. I [BS-9055/2024-OLR](#) fandt Østre Landsret, at en vandskade anmeldt både til sælgers husforsikring og køberens ejerskifteforsikring udgjorde dobbeltforsikring efter [forsikringsaftaleloven § 41](#), med pro rata-hæftelse efter [§ 42](#).

Højesteret har endnu ikke prøvet spørgsmålet om assurandørtilsagns bindende virkning i forsikringsforhold. Højesteret har derimod i [BS-20999/2025-HJR](#) fastslået, at en almennyttig svømmeklub var forbruger i en leasingaftale om ladestandere og kunne opsigte aftalen uden at betale yderligere ydelser, jf. [forbrugeraftaleloven § 2](#) og [§ 28](#) – men at tilbagebetalingskravet var bortfaldet ved passivitet. Afgørelsen understreger både den brede forbrugerafgrænsning og betydningen af rettidig reaktion, som også præger nævnets praksis.

Endelig behandles **mellemleddene** ved domstolene. I [BS-26701/2019-HER](#) havde en forsikringsmægler misligholdt sine pligter ved at opsig en eksisterende dækning og erstatte den med en transportforsikring, der ikke dækkede indbrud i parkeret bil – mægleren blev dog frifundet, fordi tabets størrelse ikke var bevist. Det er samme bevismæssige knude, som nævnet ramte i [101711](#) og [103974](#): kritisabel adfærd fører ikke automatisk til erstatning. Agentforholdet mellem selskab og formidler er behandlet af Sø- og Handelsretten i [BS-45862/2021-SHR](#) om tilbagebetaling af uoptjent agentprovision, da de formidlede forsikringer bortfaldt ved selskabets konkurs.

LOV

[Aftaleloven § 10, stk. 2](#)[Forbruger aftaleloven § 28](#)[Forsikringsaftaleloven § 41](#)[Forsikringsaftaleloven § 42](#)[Forsikringsaftaleloven § 54](#)

PRAKSIS	Højesteret · Højesteret fastslår, at almennyttig svømmeklub er forbruger i leasingaftale om ladestandere	16.01.2026
	Landsretten · Husforsikringsselskab frifundet i sag om dobbeltforsikring efter ejerskifte	28.03.2025
	Landsretten · Vestjyllands Andel frifundet for krav om udbetaling af dødsfaldsdækning under kollektiv forsikring	04.03.2025
	Landsretten · Forsikringsselskab dømt til at dække genanskaffelsesværdi af stjålet, leaset udstyr efter assurandørs tilsagn	19.02.2025
	Sø- og Handelsretten · Sag om tilbagebetaling af agentprovision efter konkurs i forsikringsselskab	08.03.2023
	Byretten · Krav om yderligere forsikringsudbetaling fra landbrugsforening afvist af Retten i Herning	04.05.2023
	Byretten · PC FOX 2000 ApS får medhold i erstatningskrav mod Codan Forsikring for stjålet leaset computerudstyr	21.11.2022
	Byretten · Frifindelse af forsikringsmægler i sag om manglende dækning af servicevognsindbrud	03.01.2020
	Ankenævnet for Forsikring · Ankenævnet for Forsikring: Rådgivningsfejl ved telefonsalg af husforsikring – erstatning for skuffede forventninger afvist (sag 103974)	06.05.2026
	Ankenævnet for Forsikring · Tvist om erstatning efter afvist dækning af bjælkehus trods assurandørs tilsagn	11.06.2025

Sammenfatning: de bærende hensyn i Ankenævnet for Forsikrings

§ 11 praksis

På tværs af afgørelserne tegner der sig et sammenhængende billede af, hvad Ankenævnet for Forsikring lægger vægt på ved forsikringsaftalens indgåelse, fortrydelse og fornyelse.

Skriftligheden afgør. Det er ikke tilsagnets form som sådan, men dets **dokumenterbarhed og entydighed**, der er afgørende. En assurandørmail, der punkt for punkt opregner, hvad der er dækket, binder selskabet – jf. [102108](#) og landsrettens [BS-53081/2022-OLR](#). Et påstået mundtligt taksatorudsagn under en besigtigelse, der havde et andet formål, gør det ikke, jf. [100319](#) og [103734](#).

Bevisbyrden fordeles efter, hvem der har haft mulighed for at sikre beviset. Forsikringstageren bærer bevisbyrden for et tilsagn, han påberåber sig; selskabet bærer den, når aftalen alene hviler på selskabets eget telemarketing-opkald, jf. [99707](#), og når det påstår at have opfyldt oplysningspligten om fortrydelsesret på varigt medium, jf. [98423](#).

Byrdefulde vilkår skal frem i lyset. Er en indskrænkning ensidigt fastsat og væsentlig i forhold til det forventelige, skal den fremhæves – ellers er den ikke vedtaget, jf. [103645](#) og [76073](#). Omvendt gælder en reel **undersøgelsespligt** for forbrugeren, når policen og følgebrevet er klare, jf. [99171](#).

Etårighed styrer både fornyelse og erstatningsudmåling. Forbrugerforsikringer fornys automatisk år for år, og begge parter kan komme ud ved hovedforfald. Det begrundes både selskabets brede opsigelses- og tarifieringsret, jf. [95100](#) og [104397](#), og nævnets afvisning af flerårige tabsopgørelser, jf. [103974](#).

Kritik er ikke det samme som erstatning. Nævnet kritiserer gerne selskabets fremgangsmåde – for tidlig opsigelse i det gamle selskab, uklar policetekst, manglende oplysning om gebyrer – men kræver et dokumenteret, adækvat tab, før selskabet pålægges at betale, jf. [101711](#), [99402](#) og [103974](#).

Prøvelsens grænse er det skriftlige grundlag. Hvor tvisten om aftaleindgåelsen kun kan afgøres ved parts- og vidneforklaringer, henviser nævnet til domstolene, jf. [93820](#). Det er netop dér, domstolspraksis som PC Fox-sagen får sin betydning: den viser, hvad udfaldet bliver, når assurandøren og kunden faktisk afhøres.

For tilgrænsende spørgsmål se [oplysningspligt-fal](#) om urigtige risikooplysninger ved tegning, [forsikringspolice-uklarhed](#) om fortolkning af uklare policevilkår, [forsikringsformidler-raadgiveransvar](#) om formidlerens rådgivningsansvar og [aftalelov-31-38](#) om generel aftaleugldighed.

LOV	Aftaleloven § 38b	Forsikringsaftaleloven § 3	Forsikringsaftaleloven § 34i, stk. 1
PRAKSIS	Landsretten · Forsikringsselskab dømt til at dække genanskaffelsesværdi af stjålet, leaset udstyr efter assurandørs tilsagn 19.02.2025 Ankenævnet for Forsikring · Spira Forsikring kunne opsiges hundesygeforsikring med 30 dages varsel efter hyppig skadeshistorik 20.05.2026 Ankenævnet for Forsikring · Ankenævnet for Forsikring: Rådgivningsfejl ved telefonsalg af husforsikring – erstatning for skuffede forventninger afvist (sag 103974) 06.05.2026 Ankenævnet for Forsikring · Sag om dækning af rotteskader: Bevisbyrde for skadetidspunkt og spørgsmål om bindende tilsagn fra taksator 21.01.2026 Ankenævnet for Forsikring · Dækning af lønsikring ved ufrivillig ledighed efter afslag på væsentlig ændring af arbejdstid - Krav om fremhævning af byrdefulde vilkår 22.10.2025 Ankenævnet for Forsikring · Tvist om erstatning efter afvist dækning af bjælkehus trods assurandørs tilsagn 11.06.2025 Ankenævnet for Forsikring · Forsikringsselskab erstatningsansvarlig trods manglende overholdelse af sikringskrav grundet vildledende bekræftelse ved indtegnings 11.12.2024 Ankenævnet for Forsikring · Krav om tilbagebetaling af præmier for sundhedsforsikring grundet manglende bevis for telefonisk aftaleindgåelse 15.05.2024 Ankenævnet for Forsikring · Tvist om dækning af badeværelsesrenovering: Påstået tilsagn fra taksator og bevisbyrde 10.01.2024 Ankenævnet for Forsikring · Tvist om afbestillingsdækning i årsrejseforsikring som følge af uklarhed i policens risikooplysninger 27.09.2023 Ankenævnet for Forsikring · Afgørelse om fortrydelsesret ved fjernsalg af forsikring - AXA Financial Insurance Company v/CNP Santander Insurance 12.04.2023 Ankenævnet for Forsikring · Manglende dækning for rørskaide i sekundær beboelsesbygning grundet manglende tilvalgsdækning på policen 29.03.2023 Ankenævnet for Forsikring · Opsigelse af private forsikringer efter skadesforløb på erhvervsengagement 03.02.2021 Ankenævnet for Forsikring · Afgørelse om afvisning af dækning for stjålet værktøj til selvstændig virksomhed under familieforsikring 18.12.2019 Ankenævnet for Forsikring · Tvistsag om ændring af forsikringsbetingelser ved arbejdsløshedsforsikring for selvstændige 18.01.2010		

Aftaleloven § 10	stk. 2	Aftaleloven § 38b	
Forsikringsaftaleloven § 2	stk. 4	Forsikringsaftaleloven § 3	
Forsikringsaftaleloven § 11	stk. 1	Forsikringsaftaleloven § 34i	stk. 1
Forsikringsaftaleloven § 34j	stk. 2		

MATERIALE Citerede afgørelser

65 afgørelser

HØJESTERET · ØVERSTE INSTANS		1
16.01.2026	Højesteret fastslår, at almennyttig svømmeklub er forbruger i leasingaftale om ladestandere	20999-2025
LANDSRETTEEN · ANKEINSTANS		3
28.03.2025	Husforsikringsselskab frifundet i sag om dobbeltforsikring efter ejerskifte	9934-11625
04.03.2025	Vestjyllands Andel frifundet for krav om udbetaling af dødsfaldsdækning under kollektiv forsikring	9895-11579
19.02.2025	Forsikringsselskab dømt til at dække genanskaffelsesværdi af stjålet, leaset udstyr efter assurandørs tilsagn	10130-11886
SØ- OG HANDELSRETTEEN · SPECIALRET		1
08.03.2023	Sag om tilbagebetaling af agentprovision efter konkurs i forsikringsselskab	BS-45862/2021-SHR
BYRETTEEN · FØRSTE INSTANS		3
04.05.2023	Krav om yderligere forsikringsudbetaling fra landbrugsforening afvist af Retten i Herning	9827-11492
21.11.2022	PC FOX 2000 ApS får medhold i erstatningskrav mod Codan Forsikring for stjålet leaset computerudstyr	10102-11850
03.01.2020	Frifindelse af forsikringsmægler i sag om manglende dækning af servicevognsindbrud	918-1116
ANKENÆVNET FOR FORSIKRING · NÆVN / KLAGEINSTANS		57
20.05.2026	Spira Forsikring kunne opsiges hundesygeforsikring med 30 dages varsel efter hyppig skadeshistorik	104397
06.05.2026	Ankenævnet for Forsikring: Rådgivningsfejl ved telefonsalg af husforsikring – erstatning for skuffede forventninger afvist (sag 103974)	103974
04.03.2026	Ulykkesforsikring afvist: Opsigelse via chat i 2018 anset som gyldig trods manglende dokumentation	104746
21.01.2026	Sag om dækning af rotteskader: Bevisbyrde for skadetidspunkt og spørgsmål om bindende tilsagn fra taksator	103734

21.01.2026	Afvisning af klage fra almen boligforening vedrørende vandskade i udlejningsejendom grundet erhvervsmæssig karakter	103847
19.11.2025	Klage over manglende afbestillingsdækning efter telefonisk ændring af rejseforsikring fra "Super" til "Udvidet"	103340
05.11.2025	Klausul om undtagelse af rørskader i badeværelse fastholdt trods forsinket policeudstedelse	103341
22.10.2025	Dækning af lønsikring ved ufrivillig ledighed efter afslag på væsentlig ændring af arbejdstid - Krav om fremhævning af byrdefulde vilkår	103645
10.09.2025	Tvist om væsentlig præmiestigning på husforsikring og gyldighed af digital varsling via selskabets portal	102480
27.08.2025	Tvist om forsikringsselskabs ret til at ændre vilkår og præmie i en 5-årig ejendomsforsikring	102785
27.08.2025	Tvist om opsigelsesgebyr efter vildledende oplysninger fra chatbot samt databrud	103409
11.06.2025	Tvist om erstatning efter afvist dækning af bjælkehus trods assurandørs tilsagn	101711
11.06.2025	Uenighed om præmiens størrelse for bilforsikring efter ejerskifte	102882
09.04.2025	Prisstigning og indførelse af selvrisiko ved omtegning af bilforsikring efter dødsfald	102611
02.04.2025	Automatisk adresseændring af indboforsikring efter flytning førte til afvist brandskade på tidligere bopæl	102293
11.12.2024	Forsikringsselskab erstatningsansvarlig trods manglende overholdelse af sikringskrav grundet vildledende bekræftelse ved indtegning	102108
11.09.2024	Tvist om bindende forligsaftale efter vandskade og krav om dækning af flydespartel og dobbelt selvrisiko	100259
11.09.2024	Afgørelse om afvisning af klage vedrørende motorskade på leaset erhvervsbil hos AutoConcept	101488
21.08.2024	Afvisning af krav om tilbagebetaling af præmie for bygningsforsikring tegnet af ikke-ejer	100845
12.06.2024	Alka Forsikring: Manglende oplysning om opsigelsesgebyr ved skift af forsikringsselskab	100774
15.05.2024	Krav om tilbagebetaling af præmier for sundhedsforsikring grundet manglende bevis for telefonisk aftaleindgåelse	99707
01.05.2024	Afgørelse i sag mellem forsikringstager og Tryg Forsikring A/S vedrørende ændring af dækning på ulykkesforsikring	100917
20.03.2024	Klage over manglende forlængelse af indtægtssikring efter rådgivning om opsigelse	100248
10.01.2024	Afvisning af sag om komplekse tagskader på grund af behov for syn og skøn	100215
10.01.2024	Tvist om dækning af badeværelsesrenovering: Påstået tilsagn fra taksator og bevisbyrde	100319

11.10.2023	Afvisning af klagebehandling vedrørende retshjælpsdækning under landbrugsforsikring	99730
27.09.2023	Twist om afbestillingsdækning i årsrejseforsikring som følge af uklarhed i policens risikooplysninger	99402
12.04.2023	Afgørelse om fortrydelsesret ved fjernsalg af forsikring - AXA Financial Insurance Company v/CNP Santander Insurance	98423
29.03.2023	Manglende dækning for rørskaade i sekundær beboelsesbygning grundet manglende tilvalgsdækning på policen	99171
14.12.2022	Afvisning af dækning for vandindtrængning; utilfredshed med Dansk Boligforsikring A/S' sagsbehandling	97768
30.11.2022	Afslag på fortrydelse af selskabsskifte og begrænsning til lovpligtige forsikringer efter gentagne fortrydelser	98639
17.08.2022	Afvisning af dækning for biltyveri grundet usikkerhed om hændelsesforløb og nøgleforhold	96828
18.05.2022	Afvisning af afbestillingsdækning grundet skade før forsikringens ikrafttræden	97715
16.02.2022	Alka Forsikring: Afvisning af dækning for inkassokrav grundet fejlagtig opsigelse af tidligere forsikring	97018
25.08.2021	Lovlighed af præmiefordobling på hundeforsikring efter hyppige skadeanmeldelser	96231
17.02.2021	Twister om fortrydelse og opsigelse af knallert-, indbo- og ulykkesforsikring	95389
03.02.2021	Opsigelse af private forsikringer efter skadesforløb på erhvervsengagement	95100
04.11.2020	Topdanmark afviser krav om tilbagebetaling af forsikringspræmie for ung bilist	95029
30.09.2020	Topdanmark: Twist om forhøjet opsigelsesgebyr ved skift af forsikringsselskab	94881
19.08.2020	Ugyldig ophævelse af forsikring grundet manglende overholdelse af formkrav og frister i forsikringsaftaleloven	94558
19.08.2020	Bindende ulykkesforsikring trods manglende police og præmieopkrævning grundet fejl hos assurandør	94983
05.02.2020	Opsigelse af ulykkesforsikring efter afvist skade - Tryg Forsikring A/S	93988
08.01.2020	Bevisbyrde ved påstået lynnedslag i skorsten og overholdelse af varslingsfrister for skærpede forsikringsvilkår	94068
18.12.2019	Afgørelse om afvisning af dækning for stjålet værktøj til selvstændig virksomhed under familieforsikring	93820
18.12.2019	Sag om gyldigheden af telefonisk ændring af begunstigelseserklæring	94038
21.11.2018	Afvisning af dækning for vejhjælp ved indlåste nøgler på grund af manglende tilvalg i policen	92685
06.12.2017	Codan Forsikring A/S: Afvisning af dækning for ulykkestilfælde grundet manglende forsikringsaftale på skadestidspunktet	91159

08.04.2015	Dansk Boligforsikring A/S – Afvisning af dækning for revne i kældervæg på grund af forbehold for sætningsskader	86966
03.03.2014	Codan Forsikring: Tvist om gyldigheden af opsigelse af kolonihavehusforsikring efter skade	84710
18.01.2010	Twistsag om ændring af forsikringsbetingelser ved arbejdsløshedsforsikring for selvstændige	76073
16.12.2009	Klage over opsigelse af arbejdsløshedsforsikring	76287
11.05.2009	Topdanmark: Annullering af kritisk sygdomsforsikring efter manglende oplysninger om helbred	74782
21.05.2007	Topdanmark: Afvisning af dækning for arbejdsskade under fritidsulykkesforsikring	69577
03.04.2006	Tvist om erstatningsbeløb efter indbrud: Sammentællingsfejl eller bindende aftale?	67202
06.10.2003	Fair Forsikring A/S: Tvist om præmieopkrævning og fortrydelsesret ved fritidshusforsikring	59867
14.05.2001	Tryg-Baltica: Tvist om invaliditetsdækning og fortrydelsesret på kapitalforsikring	54135
13.02.1995	Topdanmark Forsikring A/S – Annullering af automobilforsikring pga. fortrydelsesret	37404

FORARBEJDE Betænkninger

1 reference

Betænkning nr. 1540/2013 om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder

nr. 1540 · 2013 · Erhvervs- og Vækstministeriet